

國小-暴力偏差行為案例

案例描述

體育課前，體育股長阿飛於器材室借足球後就在穿堂踢起來，球直接踢飛而打到小傑的肚子，小傑要求阿飛道歉。

體育老師剛好走過來，瞭解狀況後請阿飛要跟小傑道歉，阿飛表示他已經道過歉了是小傑自己沒聽到，因而老師要求他必須再跟小傑誠心道歉，阿飛對小傑怒喊「對不起……」，此時上課鐘聲響起，體育老師便開始上課。到了下課時間，與同學嬉鬧的小傑不小心將一顆果實砸到阿飛臉上，生氣的阿飛立馬衝過去朝小傑肚子打了十幾拳。小傑痛得跑進教室躲在導師背後，阿飛從外面追了進來，順手拿起導師桌上的書本要丟，導師嚇阻阿飛說：「有本事，你丟丟看」。暴怒的阿飛便直接拿起多本課本朝導師及小傑方向丟，導師趕緊撥打電話請學務處上來幫忙將阿飛帶離。

學務處老師陪同小傑到健康中心觀察並致電小傑家長。家長趕到學校後，情緒相當激動表示之前也發生過幾次類似事情，當時已給過阿飛機會但卻變本加厲，希望能讓小傑轉班，離校時憤而表示將透過朋友向媒體揭露。

案例解析

(一)教師輔導管教議題：

1. 體育老師：接獲同學的事件描述，未立即釐清事件發生經過，錯失處理事件及學生情緒先機，體育課程結束，未持續關心學生狀況，間接衍生後續的衝突事件。
2. 班級導師：面對行為人阿飛已失控的情緒，不但無法有效制止，過程中疑似以言語刺激學生，導致更激烈的偏差行為發生，導師輔導及管教學生知能尚有精進空間。

(二)親師溝通議題：家長表示孩子多次被打，屢次反應亦無法遏止暴力行為發生，對導師及學校作為不信任，除了提出要讓被行為人小傑轉班的要求，同時向媒體揭露。

(三)媒體關注議題：家長訴諸媒體，學校應啟動校園危機處理小組，指派發言人、擬定新聞稿、規劃採訪地點等以面對媒體。

處置作為

(一)行政處理

1. 通報：(1)校安通報。

(2)三方行政通報:通知校長、教育局、聘任督學。

(3)學校行政處室橫向聯繫，確認處理流程及責任分工。

2. 調查:(1)調查暴力事件發生的經過及起始原因，透過監視器或目睹學生協助，作成調查記錄。

(2)調查結果，如有涉及霸凌之情事，則依「校園霸凌防制準則」處理，若為單一偶發暴力事件，依「新北市國民小學學校獎輔實施要點」處理。

(3)如有涉及教師不當管教，應組成校園事件處理會議。
(高級中等以下學校教師解聘不續聘停聘或資遣辦法)

(4)有關家長屢次反映學生被打以及轉班事宜，導師是否處理以及是否通報行政協助，為事件的根本，應予以調查。

3. 輔導關懷:

(1)立即關懷，提供適切輔導諮商處置措施，可以安撫家長之不安情緒，也能展現學校對小傑的關心及同理家長關切之情。

(2)即時提供阿飛適切之輔導協助，提早理解其需求(如:情緒管理等)，並評估是否需其他資源(如:醫療)，勿等調查報告或衍生事端才介入。

(3)瞭解目睹同學對事件的看法，評估需求，必要時安排個別輔導或小團體輔導給予情緒之紓解、澄清相關事件價值觀並建立正確的行為處理模式。

4. 媒體:家長透過朋友投訴媒體，依據「新北市各級學校處理校園偶發事件危機處理作業要點」，當啟動危機處理小組進行相關處理程序，包括指派發言人、擬定新聞稿，規劃採訪地點等以面對媒體。

(二)事件處理

1. 親師溝通

(1)行政與家長

①行政與被行為人小傑家長：

A. 主動聯繫小傑家長，同理其情緒並傾聽家長的訴求。

B. 切勿在未進行調查確認事件事實前，立即為行為人阿飛的行為辯解或解釋，避免影響家長對學校的信任感。

C. 明確告知家長事件處理流程，配合調查以釐清事實，調查程序完成

，會將調查結果和處置作為告知家長，請家長給予校方處理時間和空間。（以同理之心與家長對話，緩和家長情緒，並適時導之以理，重新建立信任關係，避免事件擴大，讓傷害降到最低。）

D. 針對家長提出轉班要求，依「新北市國民小學及國民中學常態編班及分組學習補充規定」第十二條程序辦理。

②行政與行為人阿飛家長：

A. 行政主動聯繫行為人阿飛家長說明事發經過，邀請家長到校一同協助，期盼一起導正阿飛的行為。

B. 與家長討論行為人阿飛偏差行為及因應的處理策略，必要時提供相關資源進行轉介，提供適切之輔導措施。

C. 協調到校時間，由學校陪同下，换位思考針對行為人阿飛行為與對方家長致上歉意。

(2)導師與家長

①提醒導師啟動調查後與家長互動時應避免干擾調查或讓家長不有任何不舒服感覺、或不信任學校調查。

②調查結束後，仍要持續留意與家長間的親師互動關係，並進行關係的修護，以利未來的班級經營。

(3)導師與學生：提醒導師，不應在班上討論調查的過程，或針對相關學生有任何不當之言語，以避免讓學生陷入對老師的表態或選邊站，或是威脅因被調查將不帶班、或因為展開調查，而有差別待遇或針對性之行為等。

2. 輔導系統合作

學生心理輔導的部分：

① 輔導老師對行為人阿飛的輔導，瞭解學生的真實想法以及教導如何辨識宣洩情緒處理事情，建立正確的價值。

② 輔導老師對被行為人小傑的輔導，傾聽學生的感受以及提供心裡支持，修復學童心理並建立健康心理。

③ 輔導老師對旁觀者的輔導，針對事件的關鍵讓旁觀者分享感受與正向回饋，建立正確因應態度與健康心理。

(2)學生行為輔導的部分：學生行為上有失當時，協助進行行為的導正，例如：以暴力處理遇到的事情、對教師態度不佳等。另可請輔導室規劃小團輔等，協助學生建立良性的行為互動模式，並時時與學生家長

建立良好的溝通管道，讓家長隨時可以掌握孩子的調整軌跡，並建立合作關係，調整家庭教養方式，也隨時給予家長正向的支持。

(3)陪伴支持教師：關懷教師情緒，一起面對學生偏差行為事件。

精進作為

(一)行政支持

1. 教師正向管教作為與策略之精進

- (1)建立教師專業學習社群，協助教師提升輔導與正向管教知能。
- (2)辦理在職及新進教師進修研習活動，強化教師輔導知能。
- (3)分享優良教師正向管教時所採用之有效方法與班級經營策略。
- (4)避免教師於有情緒情形下進行管教學生。
- (5)邀請教育、法律或輔導專家演講教育現場案例，讓老師反思自我教學行為及可能法律爭議。

2. 教師輔導學生知能提升

- (1)了解學生初級預防輔導工作內容。
- (2)研讀學校教師輔導工作手冊。
- (3)參與教師輔導知能研習。
- (4)參加輔導管教學生讀書會。

3. 班級經營知能提升

- (1)推動有效之班級經營，建立常規，指導班級幹部管理班級事務。
- (2)蒐集班級學生的生活狀況、學習情形及行為表現資料。
- (3)利用聯絡簿、班刊、給家長的一封信等傳達班級經營理念，建立親師合作共識。
- (4)與家長接觸應事先作準備，定期將孩子的優良表現告訴家長，以學生為溝通中心，表達清晰、明確，避免使用不自然或刻板的話語，不評斷學生及家長，與家長共同就事論事，具體討論孩子的言行與表現。
- (5)適時稱讚和鼓勵家長，並協助家長彼此間相互認識、聯繫，成立家長的聯誼及互助組織等。更重要的是，建立與家長間良性的互動關係與信任感，如此家長才不會誤認老師是一個愛告狀的人。

4. 其他：

- (1)加強「教室走察」、「課室巡堂」，適時提供班級經營上的協助。

- (2)適時關心老師，了解學生進步情形，給予正向的支持與鼓勵，並提供專業協助。
- (3)修復同伴關係：從尊重包容出發，透過修復式正義對話討論、相互理解，修彌傷害，建立未來關係。
- (4)擬定輔導策略：召開個案會議，邀請班級授課教師瞭解學生現況，共同討論及確立班級經營重點及輔導策略，熟悉及掌握班級學生狀況，避免類似事情一再發生。
- (5)輔導資源介入：心理師及專輔教師提供專業協助。
- (6)特教資源提供：提供行為人阿飛家長相關諮詢及資源，以學生需求進行特教服務提供（醫療、特教）。

(二)預防宣導

1. 家長通報校安事件管道

- (1)提供學務處或其他處室行政人員聯繫電話。
- (2)提供學校通報電話/電子郵件信箱。
- (3)提供家長會聯絡方式。

2. 親師合作知能

- (1)表現主動積極的態度，開學前或開學初就與家長聯繫了解學生狀況。
- (2)運用同理心及傾聽策略，營造良好的親師溝通氛圍。
- (3)明確合理，針對討論的主題內容，共同提出溝通行動的具體實施策略。
- (4)製造雙贏，讓家長主動提出解決問題的方法，並擔負解決問題的責任。

小小提醒

(一)平日做好教學視導

- 1. 巡堂紀錄
- 2. 輔導紀錄

(二)注意媒體消息

- 1. 面對媒體謹慎處理
- 2. 建立媒體關心團隊
- 3. 建立與媒體的良好關係

(三)加強宣導，重重叮嚀

1. 教師對學生的不當言論，恐會衍生成「師對生的霸凌或不當管教事件」，甚至衍生訴訟案件、重則解聘之可能。
2. 學校要時時加強輔導管教宣導，以真實案例讓老師自我檢視，提升教師危機意識及事件處理敏感度，化危機為轉機。

危機處理參考用，可依案件實況不同應變